

Although it would take a set of books of many volumes to cover every aspect, most of us are interested in one or at most a few items at any one time. To provide "somebody to talk to" and a real source of detailed information, the Department of Consumer and Corporate Affairs has created a special branch. All you have to do is to address your inquiry, complaint or suggestion to "The Consumer", Box 59, Ottawa. Your letter will receive last attention.

The eyes and ears of all of us

It's a complex situation, and Canadians are fortunate that there are many agencies, both governmental and private, working effectively in their interests.

The Department of Consumer and Corporate Affairs, for example, is responsible for much of the legal framework in which business operates. In addition to representing the consumer in federal government councils, it is charged with establishing grades and standards for consumer goods. It conducts periodic inspection of meats and agricultural products, fish and other foods; it is responsible for maintaining dependable standards in weights and measures. The Department conducts an extensive field service which, in effect, acts as the eyes and ears of all of us. Among its other duties are such concerns as protection of shareholders' interests, thus inspiring confidence in the securities markets, the overseeing of bankruptcy procedure in the interest of both the creditor and the business or individual involved; it is engaged in correcting restrictive business practices. Its operations include research into consumer problems; it is closely involved in matters that have to do with health and welfare.

Consumerism

It's a new word. You probably won't find it in your dictionary. But its meaning is as old as the days when the cautious customer kept a sharp lookout to make sure that the storekeeper wasn't weighing his thumb on the scales. Today its meaning is much wider. It's a movement to protect all of us from unfair business practices.

- Once we in Canada lived in what has been called "a village economy". That meant that our world was smaller and everybody knew everybody else. It's certainly different today! With mass production, mass distribution, mass marketing, and mass competition, personal relationship is all but lost. The new ways have brought us many benefits, but there's a real need for controls that are beyond the power of the individual to exercise.
- That's where governments and consumer associations are playing an important role. There is real need to protect the public against fraud and deception, against accident and health hazards. The small business man and the large corporation alike need to be free from unfair competition if the public is to be served properly in a fair and orderly economy. So too, the individual who invests, borrows money or purchases goods on an investment plan must be defended, as much as possible, against misleading practices.
- All these challenges are being met today as never before. This little booklet is intended to provide you with some of the highlights, and to let you know where to look for further information.



UO trouver les renseignements

Il faudrait évidemment une collection considérable d'ouvrages pour réunir tous les renseignements sur tous les aspects du problème, mais, le Département du Commerce, des Patentes et des Droits de Propriété Industrielle, a créé une section spéciale qui peut répondre au public et lui fournir tous les renseignements désirés. Tout ce que vous avez à faire, c'est d'adresser votre demande, votre plainte ou votre suggestion comme suit. Le Consommateur, C.P. 99, Ottawa. Votre lettre recevra une prompte attention.

Les yeux et les oreilles du public

Il s'agit d'une situation complexe, et les Canadiens ont de la chance, de nombreux organismes, aussi bien gouvernementaux que privés, œuvrent dans leur intérêt.

Le ministère de la Consommation et des Corporations, par exemple, est chargé de l'administration de la plupart des lois qui régissent le commerce. En plus de représenter les consommateurs dans les conseils du gouvernement fédéral, il a la responsabilité d'établir les normes des produits alimentaires. Il procède régulièrement à des inspections des viandes, des fruits et légumes, des poissons et autres aliments; il applique également d'assurer le maintien de normes strictes touchant les poids et mesures. Le ministère, dont les services sont très diversifiés, constitue les yeux et les oreilles de nous tous. Ses autres responsabilités incluent la protection de la confiance dans le marché des valeurs mobilières, la surveillance des procédures de faillite dans l'intérêt aussi bien du créancier que de l'entreprise ou du particulier en cause, il s'efforce de limiter en échec les pratiques commerciales restrictives. Son action s'étend à la recherche sur les problèmes des consommateurs; elle est intimement liée aux questions de bien-être et de santé publique.

Le pouvoir du consommateur

C'est une nouvelle conception, trop "neuve" encore pour figurer au dictionnaire. L'idée qui l'inspire se rapproche cependant de la vigilance de la clientèle cherchant à découvrir si le pousse du marchand n'intervient pas dans la pesée de la marchandise. Le sens que l'expression a pris de nos jours est beaucoup plus large. C'est un mouvement visant à nous protéger tous contre les pratiques commerciales malhonnêtes.

- Il fut un temps, au Canada, où la population vivait selon ce qu'on pourrait appeler une "économie de village". On entend par là que notre univers était plus petit et que tous se connaissaient. Comme tout cela a changé! Avec la venue de la production et de la distribution massives, de la commercialisation et de la concurrence massives, les relations personnelles se trouvent réduites à peu de chose. Les nouvelles méthodes nous ont valu de nombreux progrès, mais il faut absolument de nouveaux moyens de contrôle, et la mise en œuvre de ces derniers dépasse les possibilités individuelles des citoyens.
- Le gouvernement et les associations de citoyens jouent, à cet égard, un rôle essentiel. Il est vraiment indispensable de protéger le public contre la fraude et la malhonnêteté, contre les accidents et les dangers pour la santé. Les petits commerçants, aussi bien que les grandes entreprises, ont besoin d'être à l'abri d'une concurrence déloyale, et ce, dans l'intérêt du service destiné au public et de la santé de l'économie. De même, l'investisseur, l'emprunteur ou celui qui achète des marchandises dans une perspective d'investissement, ont besoin de protection, dans toute la mesure du possible, contre les pratiques trompeuses.
- Toutes ces obligations sont mieux remplies aujourd'hui que jamais auparavant. Le présent document a pour but de vous fournir l'information essentielle, en vous indiquant où obtenir des renseignements supplémentaires.



Many organizations—public and private—working for you...
How many do you know about?

Against the modern menace

There is one word that is on practically everyone's mind these days, particularly as consumers, and that is "Pollution". The need to clean up our air and water, our cities and our countryside, is now past denying. It is more than a question of beauty; our health and that of our children is deeply involved. Although pollution is first and foremost a local problem, air and water flow across all boundaries. Hence citizens look rightly to provincial and federal governments for action. Much is being done at various levels but the need for coordination of effort is crucial. To fulfill this need the federal government introduced legislation that created the new Department of the Environment, which brings together existing anti-pollution programs of several departments and agencies.

Private agencies not at work

Governments are not alone in their concern for the consumer. One important non-governmental body is the *Canadian Consumer Council*. The Council was set up in 1968 to give independent advice to the Department of Consumer and Corporate Affairs. It is made up of citizens drawn from many walks of life including trade unions, consumer organizations, agriculture, manufacturing and service industries, retailing and so on. It studies consumer interests and publishes reports. In addition, there are a great many local groups across the country. Tenant associations are becoming popular; neighbourhood self-help and anti-poverty groups have been formed. Nationally, the *Consumers Association of Canada* speaks for consumers to all levels of government, presenting well-researched briefs and participating in public hearings. It publishes a bi-monthly magazine for its members. Membership is open to individuals. Information may be obtained from the Association at 100 Gloucester Street, Ottawa, Ontario, K2P 0A4.

For further information

We have referred several times to Box 99, Ottawa. Through letters addressed to "The Consumer" at this address, the federal government has learned a great deal about the real interests of the buying public. As part of the response, a series of Consumer Communiqués has been published. These letters give information on a broad range of topics including advice on how to buy carpets, charter air flights, so-called "bargains", hearing aids, sale toys, care of fabrics, and a great many others. You can have your name added to the list to receive these letters by writing to the box number. If you have a problem as a consumer, and are not sure to what government or agency you should turn for help, the Box 99 staff stands ready to assist you.

- This is a bird's-eye view of Consumerism today. It's really a matter of good housekeeping on a national scale. All of us are involved. The more interest each of us displays, the more effective will be the work of governments and private agencies in improving conditions of our daily living.

Things that pass our lips

Let's talk first about the foods we eat and the drugs most of us require at one time or another. Here, the *Food and Drug Directorate* of the Department of National Health and Welfare is responsible for administering two pieces of legislation: the *Food and Drugs Act*, and the *Proprietary or Patent Medicine Act*. The first prohibits the sale of harmful foods, drugs and cosmetics. The other is primarily concerned with home remedies; it watches over their manufacture, licensing, labelling and advertising. This department also works to insure that narcotic drugs will be handled properly, by authorized people, and to combat illegal use and trafficking. Its research laboratories are comprehensive and work constantly in the interest of the consumer.

- When it comes to the produce of our farms, both the federal and provincial governments act rigorously to protect the consumer. Such matters as the handling, slaughter and marketing of animals, and quality-control and labelling of vegetables, grains and processed foods are typical. Moreover, both levels of government operate extensive experimental farms and research programs. The Federal Department of Agriculture alone maintains 47 establishments from coast to coast, and cooperates with provincial governments, international agencies, farm associations, agriculture industries and universities.



- You can receive direct help in buying food, budgeting, special diets, and the like through agencies and departments at all levels of government as well as community family service agencies and self-help consumer organizations.

Mistakes can be costly

Among other consumer protection measures is one regarding products which, unless used cautiously, may prove dangerous. The federal Hazardous Products Act now requires manufacturers of such items to use certain symbols to warn the customer. You can get handbooks or wall cards showing these symbols by writing to "The Consumer", Box 99, Ottawa. Any product that is poisonous, flammable, explosive or corrosive must carry a suitable device to warn the user. Other symbols have been created to guide the housewife in the care of clothing and other textile items. More and more manufacturers of children's clothing, too, are using the Canada Standard Size table of measurements to help parents select clothing that will really fit their young ones. You can get a copy of this table, too, by writing Box 99, Ottawa.

Money matters

When it comes to matters of money, we're all consumers. We have certain rights, and it is important that we have laws to defend them. Fortunately such laws exist, though many people are still ignorant of the very ones that could help them most. When we charge something at a store, agree to pay in installments, or use credit cards, we have a right to know if it is costing us more, and if so how much. When we borrow money our need to know is more urgent, and if we get into financial difficulties our situation is acute. There are a great many laws, both federal and provincial, governing such matters. Among them, for example, are the Small Loans Act which regulates the cost of personal loans, the Bank Act which requires that the costs of borrowing from banks be made clear, the Bankruptcy Act which provides relief for consumers who are over-committed to debt payments, and the Combines Investigation Act which, among other things, prohibits false advertising. There are many others which, applied on your behalf, may affect your daily life. "The Consumer", Box 99, Ottawa, can direct you to the right federal or provincial agency if you have a problem in this area.

De nombreux organismes, publics et privés, veillent sur vos intérêts; combien en connaissez-vous?

textes de loi, la Loi des aliments et drogues et la Loi sur les spécialités pharmaceutiques ou médicaments brevetés. La première interdit la vente d'aliments, drogues et cosmétiques nocifs. L'autre vise principalement les médicaments qu'on trouve habituellement dans les pharmacies familiales. Elle en réglemente la fabrication, le brevêtement, l'étiquetage et la publicité. Cette section veille également à assurer la bonne manipulation des narcotiques par des personnes autorisées, et à en combattre l'usage et le trafic illicite. Ses laboratoires de recherches, très perfectionnés, veillent sans cesse sur l'intérêt du consommateur.

- Quant aux produits de nos fermes, les gouvernements fédéral et provinciaux veillent rigoureusement à la protection des consommateurs. La manipulation, l'abattage et la commercialisation des animaux de boucherie, de même que la qualité et l'étiquetage des légumes, des céréales et des aliments préparés, font l'objet d'une surveillance typique. De plus, les deux paliers de gouvernement dirigent d'importantes fermes expérimentales et de vastes programmes de recherche. A lui seul, le ministère fédéral de l'Agriculture maintient 47 établissements du genre, d'un océan à l'autre, et coopère avec les gouvernements provinciaux, les organismes internationaux, les associations de fermiers, les industries agricoles et les universités.
- Vous pouvez recevoir de l'aide directe dans l'achat d'aliments, pour la préparation de votre budget, pour l'élaboration de régimes spéciaux et en d'autres domaines connexes, en vous adressant aux agences et aux services de tous les paliers de gouvernement, de même qu'aux agences locales de service familial et aux organismes indépendants d'aide aux consommateurs.

Les erreurs sont coûteuses

Parmi les autres mesures de protection des consommateurs, il en est une relative aux produits qui, s'ils ne sont pas manipulés avec soin, peuvent se révéler dangereux. La Loi des produits dangereux exige maintenant des fabricants de tels produits qu'ils emploient certains symboles pour attirer l'attention des usagers. Si vous désirez obtenir des guides ou des cartes murales illustrant ces symboles, faites votre demande à Le Consommateur, C.P. 99, Ottawa. Tout produit toxique, inflammable, explosif ou corrosif doit comporter un avertissement à l'adresse de l'usager. D'autres symboles ont été créés pour faciliter à la maîtresse de maison l'entretien des vêtements et des autres articles contenant des textiles. Un nombre croissant de manufacturiers de vêtements pour enfants se conforment au tableau des normes de taille du Canada afin d'aider les parents à choisir des vêtements vraiment ajustés à la taille de leurs enfants. On obtient copie de ce tableau en adressant sa demande à C.P. 99, Ottawa.

La question d'argent

Dès qu'il est question d'argent, nous sommes tous des consommateurs. Nous avons certains droits et il est important que des lois les protègent. Heureusement, de telles lois existent, même si un grand nombre de personnes ignorent précisément celles qui pourraient les aider davantage. Lorsque nous faisons porter des marchandises à notre compte chez un commerçant, que nous nous engageons à payer par versements ou que nous nous servons d'une carte de crédit, nous avons le droit de savoir si l'un ou l'autre est avantageux, et combien. Lorsque nous empruntons de l'argent, la nécessité de ces renseignements est plus importante encore. Si nous éprouvons des difficultés financières, le problème devient grave. Un grand nombre de lois, fédérales et provinciales, régissent ces questions. Entre autres, existent la Loi sur les petits prêts, qui réglemente le coût des prêts personnels; la Loi sur les banques, qui exige que le coût réel des emprunts soit énoncé clairement; la Loi sur la faillite, qui protège le consommateur écrasé par les exigences de remboursements de ses dettes, et la Loi relative aux enquêtes sur les coalitions qui, entre autres, interdit la publicité fallacieuse. Il y en a plusieurs autres qui, si elles sont invoquées à votre encontre, peuvent modifier votre vie quotidienne. Le Consommateur, C.P. 99, Ottawa, vous indiquera l'agence fédérale et provinciale compétente si vous êtes aux prises avec un problème dans ces domaines.

Contre le danger de l'heure

Il est un mot que tous, en qualité de consommateurs, nous avons à l'esprit en ce moment. C'est le mot "pollution". Il n'est plus question de nier l'urgence de purifier l'air et l'eau, les villes et les campagnes. Le problème dépasse la portée de l'esthétique; notre santé et celle de nos enfants sont en jeu. Même si la pollution est avant tout un problème local, l'air et l'eau sont mobiles et ne connaissent pas de frontières. Aussi, les citoyens comptent-ils à bon droit sur les gouvernements provinciaux et fédéral. Beaucoup de travail est en voie de s'accomplir à divers paliers, mais la nécessité de coordonner tous ces efforts est vitale. A ce propos, le gouvernement central a voté une loi créant le nouveau ministère de l'Environnement qui centralise tous les programmes anti-pollution de plusieurs ministères et organismes paragouvernementaux.

Les organismes privés à l'oeuvre

Les gouvernements ne sont pas seuls à se soucier du consommateur. Un important organisme paragouvernemental est le *Conseil canadien des Consommateurs*, créé en 1968 pour soumettre des recommandations particulières au ministère de la Consommation et des Corporations. Il se compose de citoyens de tous les milieux sociaux, y compris les syndicats ouvriers, les associations de consommateurs, les agriculteurs, les industries de fabrication et de service, le commerce de détail et autres. Il se consacre à des études diverses dans l'intérêt du consommateur et publie des rapports. En outre, de nombreux groupes locaux sont organisés partout au pays. Les associations de localités sont de plus en plus nombreuses; des organismes indépendants de secours mutuel et d'assistance sont formés. A l'échelle nationale, l'Association des consommateurs du Canada est le porte-parole des consommateurs auprès de tous les paliers de gouvernement, leur présentant des mémoires bien étudiés et participant aux audiences publiques. L'Association publie une revue bimestrielle pour ses membres. Les simples particuliers peuvent s'inscrire à l'Association. On peut obtenir de plus amples renseignements en s'adressant à l'Association, au 100, rue Gloucester, Ottawa, Ontario K2P 0A4.

Pour renseignements

A plusieurs reprises, nous avons fait mention de l'adresse C.P. 99, Ottawa. Grâce à un courrier abondant, le gouvernement fédéral a beaucoup appris sur les intérêts véritables du public acheteur. Aussi s'est-il servi en partie des renseignements ainsi obtenus pour publier ses Communiqués aux Consommateurs. Ces lettres fournissant de l'information sur une vaste gamme de sujets: comment acheter des tapis, nolisier un avion, juger de prétendues aubaines, etc.; elles donnent également des renseignements sur les appareils auditifs, les jouets inoffensifs, le soin des tissus et sur une foule d'autres sujets. Pour recevoir ces communiqués, il suffit d'en faire la demande à la case postale 99. Si vous avez un problème à titre de consommateur et ne savez pas quel gouvernement ou agence consulter, le personnel qui répond au courrier adressé à C.P. 99 se fera un plaisir de vous venir en aide.

- Voulez donc un coup d'oeil général sur le pouvoir des consommateurs aujourd'hui? Il s'est en fait d'une revue de la surveillance à l'échelle nationale. Nous sommes tous concernés. Plus grand sera l'intérêt manifesté par chacun de nous, plus efficace sera le travail des gouvernements et des agences privées pour l'amélioration de nos conditions de vie au pays.

Aliments et médicaments

Parlons tout d'abord des aliments, ainsi que des médicaments dont nous avons tous besoin à un moment ou à l'autre. La Direction des aliments et drogues du ministère de la Santé nationale et du Bien-être social a la responsabilité de l'administration de deux